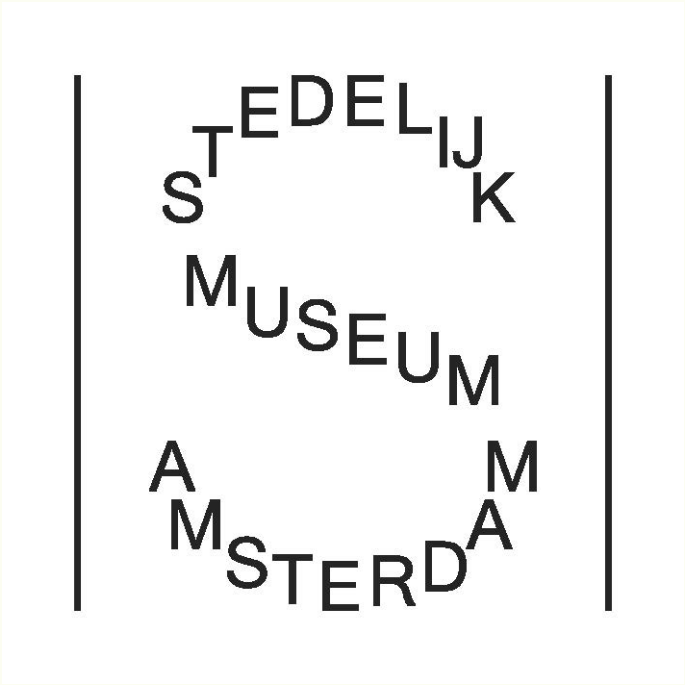
MUSEUM

Bijlage A: Programma van eisen

Behorend bij de Europese aanbesteding Manbewaking



STEDELIJK

AMSTERDAM

Opgesteld door: Stichting Stedelijk Museum Amsterdam
Datum: 5 november 2026

Hieronder treft u de eisen behorende bij de Europese aanbesteding Manbewaking met kenmerk TN 623023.

1. Algemeen	
1.1	Opdrachtnemer garandeert een vertrouwelijke behandeling van alle door Opdrachtgever ter beschikking te stellen gegevens. Deze gegevens zullen alleen gebruikt worden ten behoeve van het uitvoeren van de Opdracht. De gegevens zullen niet in de publiciteit worden gebracht. Na gunning wordt een geheimhoudingsverklaring getekend door Opdrachtnemer als onderdeel van de Raamovereenkomst.
1.2	Opdrachtnemer is in staat en bereid om de gevraagde Dienstverlening conform het Beschrijvend Document en alle onderliggende Bijlagen uit te voeren.
1.3	Opdrachtnemer voert de gevraagde Dienstverlening uit op de hoofdlocatie: • Van Baerlestraat 31 te Amsterdam
1.4	Opdrachtnemer conformeert zich volledig aan de vigerende geldende wet- en regelgeving. Opdrachtnemer heeft up-to-date kennis van de actuele wet- en regelgeving en veranderingen in het vakgebied en houdt Opdrachtgever hiervan op de hoogte.
1.5	Opdrachtnemer conformeert zich volledig aan de veiligheidseisen van Opdrachtgever. Na gunning worden deze documenten ter beschikking gesteld.
1.6	Opdrachtnemer is in bezit van alle benodigde wettelijke vergunningen conform de actuele Wet Particuliere Beveiligingsorganisaties en Recherchebureaus (WPBR).
1.7	Opdrachtgever stelt de volgende algemene voorzieningen aan Opdrachtnemer beschikbaar om de Dienstverlening te kunnen verzorgen: • Aanwezige water- en energievoorzieningen; • Gebruik kantine/zitgelegenheid; • Gebruik van omkleedfaciliteiten en lockers.

2. Personeel	
2.1	Opdrachtnemer draagt zorg voor haar Personeel. Het Personeel dat wordt ingezet dient aan de voorwaarden uit dit Programma van eisen te voldoen. **Alle eisen gelden voor zowel eigen Personeel als voor het Personeel van Onderaannemer en haar inhuur, dat werkzaam is binnen en voor Opdrachtgever.** In de volgende eisen wordt Personeel of beveiliger hiervoor als term gebruikt. De eisen gelden vanaf de aanvang en gedurende de gehele inzet.
2.2	Opdrachtnemer zet voor de uitvoering van de werkzaamheden bekwaam en betrouwbaar personeel in, waarmee een arbeidsovereenkomst is afgesloten.
2.3	De beveiliger verricht de beveiligingswerkzaamheden in en rond het museumgebouw: • Proactief toezicht houden op bezoekers, kunstwerken, ingangen/uitgangen op de toegewezen posten, zowel tijdens reguliere openingstijden als tijdens evenementen; • Bezoekers op correcte wijze benaderen bij (dreigende) ongewenste situaties en hen gastgericht wijzen op geldende bezoekersvoorwaarden; • Deelname aan de BHV-organisatie; • Bij calamiteiten handelen conform geldende procedures.
2.4	Afhankelijk van het niveau dat wordt ingezet, dient de beveiliger te voldoen aan de volgende eisen: • Beveiliger A is in het bezit van diploma MBO-2 Beveiliger of gelijkwaardig overeenkomstig de WPBR; • Aspirant beveiliger studeert ten minste voor MBO2 beveiliger of gelijkwaardig overeenkomstig de WPBR en dient te voldoen aan de vereisten om ingezet te mogen worden conform geldende wet -en regelgeving en heeft ten minste de theoretische SVPB examens positief afgerond; • Beveiliger 3 is in het bezit zijn van het MBO3 coördinator beveiliging, beveiliger 3 of gelijkwaardig overeenkomstig de WPBR/SVPB voorschriften. Indien de beveiliger niet in staat is om op verzoek van Opdrachtgever een geldig legitimatiebewijs Particuliere Beveiligingsorganisatie gediplomeerd beveiliger te tonen, dient Opdrachtnemer terstond voor gelijkwaardige vervanging van een beveiliger zorg te dragen.
2.5	De beveiliger is in het bezit van een geldig BHV certificaat (NIBHV of gelijkwaardig). Geldigheidsduur is 1 jaar. De handelingen worden jaarlijks gevolgd en behaald. Het is de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer om hiervoor te zorgen. De certificering wordt jaarlijks na het behalen gedeeld volgens de AVG richtlijnen. Personeel van Opdrachtnemer wordt tijdens het inwerken geïnformeerd over de geldende protocollen.
2.6	De Opdrachtnemer levert alleen de gevraagde functies volgens de geldende CAO Particuliere beveiliging, zoals Beveiliger A, aspirant beveiliger, event security officer (ESO) en Beveiliger 3 (waar ook een certificaat C voldoet).
2.7	Het in te zetten Personeel beschikt over een goede beheersing van de Nederlandse taal in woord en geschrift.
2.8	Het in te zetten Personeel beschikt over praktische beheersing van het Engels in woord om bezoekers en werknemers te woord te staan.
2.9	Het in te zetten Personeel is in staat om een (specifiek) rapport op te stellen met tekstverwerkingsprogramma's.
2.10	Het in te zetten Personeel beschikt over goede communicatieve vaardigheden en weet dit te combineren met een gastvrije werkhouding.

2.11	Het in te zetten Personeel beschikt over een representatieve uitstraling en neemt hygiëneregels in acht.
2.12	Het in te zetten Personeel is proactief en in staat om zowel zelfstandig als in teamverband te functioneren en is stressbestendig.
2.13	Het in te zetten Personeel beschikt over een goede fysieke en mentale gesteldheid om gedurende een groot gedeelte van de dienstuitvoering te staan en te surveilleren.
2.14	Het in te zetten Personeel is in staat om samen te werken met de beveiligers van Opdrachtgever. Volgt instructies van de hiertoe verantwoordelijke functionarissen van Opdrachtgever strikt op.
2.15	Het in te zetten Personeel behoeft geen affiniteit te hebben met de tentoongestelde kunst, maar dient zich wel te conformeren aan de doelstellingen en kernwaarden van Opdrachtgever. Daarnaast dient het zich te conformeren aan de huisregels en gedragscode van Opdrachtgever. Het handhaven van deze de huisregels en gedragscode is ook een taak van de beveiliger. De beveiliger dient in staat te zijn om de meest voorkomende vragen van bezoekers correct te beantwoorden en/of door te verwijzen op een gastgerichte wijze naar informatiebalie(s). De beveiliger weet in contactmomenten met bezoekers de rol van ambassadeur van het Stedelijk te vervullen.
2.16	Het in te zetten Personeel beschikt over de gevraagde eisen en vaardigheden. Periodiek wordt er door Opdrachtgever 'on the job' praktijkgerichte oefeningen en/of kennissessies georganiseerd. Opdrachtnemer stemt ermee in dat Personeel van Opdrachtnemer meewerkt aan activiteiten en dat Personeel de oefeningen voldoende dient af te ronden. Met activiteiten wordt o.a. bedoeld: calamiteitenprocedures, gebouwkennis, ontruimingsoefeningen en herkennen van afwijkend gedrag. Indien bij meermaals herkansen blijkt dat kwaliteit niet aan de gestelde eisen voldoet zal Opdrachtgever met Opdrachtnemer overleggen over de geschiktheid van de beveiliger voor de werkzaamheden. Opdrachtnemer draagt zorg voor een vaste groep ingewerkte en inzetbare beveiligers. Bij overmacht kan Opdrachtnemer terugvallen op niet ingewerkt Personeel, in samenspraak met Opdrachtgever.
2.17	Opdrachtnemer draagt zorg dat de voortgang van de Dienstverlening niet door onder andere ziekte, vakantie of andere redenen van afwezigheid van zijn Personeel wordt onderbroken. Opdrachtnemer neemt in voorkomende gevallen onverwijld de nodige maatregelen tot het doen van de vereiste voorzieningen en/of het inzetten van vervangend gelijkwaardig Personeel (zowel qua werk- en denkniveau als aantoonbare relevante werkervaring en opleidingseisen).
2.18	Personeel van Opdrachtnemer dient zich te gedragen als een goede werknemer. Indien het Stedelijk gedurende de contractperiode van oordeel is dat een beveiliger de Dienstverlening waarvoor deze is aangesteld niet of niet naar behoren vervult, zijn verplichtingen niet nakomt, handelt in strijd met de gedragsregels, in gebreke blijft ten aanzien van de gestelde eisen of zich aan enig vergrijp schuldig maakt dat in strijd is met de goede gewoonten en zeden of zich op een andere wijze compromitteert, wordt dit direct aan Opdrachtnemer meegedeeld. Opdrachtnemer zorgt per direct voor gelijkwaardige vervanging van de betreffende beveiliger. De betrokken beveiliger kan niet meer worden ingezet voor Dienstverlening binnen deze Opdracht. Alle kosten die voortvloeien uit vervanging van beveiligers zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

3. Eisen aan onderaannemers

3.1	Opdrachtnemer is ter zake van eventuele onderaannemers volledig verantwoordelijk voor de uitvoering van de verplichtingen uit hoofde van de Raamovereenkomst en onderliggende Opdrachten.
3.2	Personeel van Onderaannemer dient volledig te voldoen aan alle gestelde eisen aan de Opdrachtnemer. Waarbij de Opdrachtnemer de volledige verantwoordelijkheid draagt.

4. Kleding

4.1	Personeel dat door Opdrachtnemer wordt ingezet dient aan de volgende kledingvoorschriften te voldoen.
4.2	De beveiliger voert de werkzaamheden uit in een representatief uniform dat voldoet aan de wettelijke verplichtingen (hoofdstuk 6 van het WPBR). De beveiliger is ten minste gekleed in: • Colbert/blazer voorzien van bedrijfslogo en v-vignet; • Pantalon; • Overhemd met lange mouw; • Zwarte nette, effen en poetsbare schoenen; • Uniformdelen zijn niet voorzien van felle kleuren. In de zomerperiode < 1 mei – 1 oktober > kan de leidinggevende functionaris van het Stedelijk, indien weersinvloeden zodanig hoog zijn, besluiten dat werkzame beveiligers zonder colbert en stropdas en/of shawl werken.

4.3	Bij specifieke ontvangsten kan het dragen van het kostuum afwijken om de kernmerken van gastvrijheid te vergroten.

5. Inzet, inwerken en wijzigingen beveiliger

5.1	De procedure voor een nieuwe beveiliger ziet er als volgt uit: • Opdrachtnemer stelt 14 dagen voordat het inwerktraject zal aanvangen een nieuwe beveiliger schriftelijk voor bij de contactpersoon van Opdrachtgever (Teamleider beveiliging Stedelijk); • Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om een kandidaat beveiliger van Opdrachtnemer te weigeren, al dan niet met opgaaf van redenen. Ten laste van Opdrachtnemer stelt Opdrachtnemer in dit geval een andere kandidaat beveiliger voor; • Bij akkoord maakt Opdrachtnemer een afspraak met Opdrachtgever voor een klik-gesprek in het museum. De kosten van dit gesprek zijn voor Opdrachtnemer; • Tijdens het gesprek beoordeelt Opdrachtgever aan de hand van het gesprek en aan de hand van de overlegde stukken of de beveiliger voldoet aan de gestelde eisen; • Bij positieve uitkomst zal Opdrachtgever een beknopte uitleg geven over de organisatie, werkzaamheden en geeft een rondleiding door het museum; • Opdrachtgever geeft terugkoppeling aan Opdrachtnemer over klik-gesprek. Indien beveiliger, via Opdrachtnemer, wilt werken bij Opdrachtgever wordt het inwerktraject verder uitgewerkt; • Inwerken start niet voordat Opdrachtgever akkoord heeft gegeven; • Aan het einde van het inwerktraject vergewist Opdrachtgever zich ervan dat de nieuwe beveiliger het inwerktraject voldoende heeft afgerond. Opdrachtgever stelt Opdrachtnemer in kennis dat de nieuwe beveiliger facturabel ingezet kan worden; • Het facturabel inzetten van een beveiliger gebeurt niet zonder toestemming van Opdrachtgever.
5.2	Het inwerken geschiedt op kosten van Opdrachtnemer, tenzij anders overeengekomen en als inwerkkosten het gevolg zijn van het wijzigen van het Programma van eisen. Het inwerken gebeurt op basis van de verschillende functieprofielen.
5.3	Het Personeel van Opdrachtnemer dient 15 minuten voor aanvang dienst aanwezig te zijn. Deze 15 minuten zijn niet facturabel.
5.4	Indien er uitval is van een beveiliger van Opdrachtnemer dient Opdrachtnemer er zorg voor te dragen dat er tijdige en gelijkwaardige vervanging aanwezig is en dit in overleg met Opdrachtgever af te stemmen.
5.5	Opdrachtgever is gerechtigd Personeel van Opdrachtnemer te weigeren of weg te sturen. Opdrachtgever stelt zich terughoudend op het weigeren of weg te sturen, echter kunnen er feiten en/of omstandigheden ontstaan waarin Opdrachtgever dit dient uit te voeren. Indien dit het geval is, zal Opdrachtnemer voor tijdige en gelijkwaardige vervanging zorgen.
5.6	Opdrachtnemer dient zorg te dragen dat het Personeel louter incidenteel en alleen met toestemming van Opdrachtgever vervangen wordt conform de gestelde eisen.

6. Opleidingen en trainingen

6.1	Opdrachtnemer draagt zorg dat opleidingen en trainingen op onderstaande wijze worden uitgevoerd. • Opleidingen en trainingen vinden buiten uitgevraagde uren van Opdrachtgever plaats, tenzij anders overeengekomen met Opdrachtgever; • Kosten voor opleidingen zijn voor rekening van Opdrachtnemer, tenzij anders is overeengekomen met Opdrachtgever; • Het volgen of houden van opleidingen en trainingen is geen reden om gevraagde diensten niet te leveren; • Opdrachtnemer draagt zorg voor een actuele administratie van opleidingen en trainingen gevolgd door werknemers en kan indien Opdrachtgever hierom vraagt de administratie tonen.
6.2	Opdrachtgever hecht waarde aan het gezamenlijk *(beveiliging Opdrachtgever en beveiliger(s) Opdrachtnemer)* volgen van relevante trainingen.

	Onderzocht wordt of en zo ja op welke wijze dit gedurende de Overeenkomst vormgegeven kan worden. Opdrachtnemer dient open te staan voor een samenwerking op deze wijze. Opleidingsbehoefte kan verschillen op basis van risico's, inzichten, behoefte en omstandigheden. Opleidingskosten en de verdeling daarvan indien van toepassing dienen nader uitgewerkt te worden.
6.3	Opdrachtgever oefent periodiek 'on the job'. Oefeningen zijn taakgericht en kunnen bestaan uit veiligheidsbewustzijn, informatie over tentoonstellingen, (BHV) oefeningen et cetera. Opdrachtnemer werkt mee aan het beschikbaar stellen van Personeel voor soortgelijke activiteiten. Meestentijds zullen oefeningen plaatsvinden tijdens de reguliere dienst of daarvoor of daarna. De uren hiervoor zijn facturabel tenzij vooraf anders aangegeven door Opdrachtgever.

7. Taken en bevoegdheden

7.1	Personeel van Opdrachtnemer staan tijdens de dienstuitvoering bij Opdrachtgever onder leiding van een leidinggevende functionaris van Opdrachtgever.
7.2	Personeel van Opdrachtnemer dient conform geldende procedures en richtlijnen van Opdrachtgever te werken. De geldende procedures en richtlijnen worden voor Opdrachtnemer na gunning en tijdens het inwerken van een beveiliger kenbaar gemaakt. Periodiek wordt dit voor reeds ingewerkte Personeel middels training en instructie nogmaals bijgebracht. Beschreven procedures en richtlijnen mogen uit veiligheidsoverwegingen niet buiten het museum worden meegenomen of verspreid.

8. Hulpmiddelen

8.1	Hulpmiddelen welke benodigd zijn voor het Personeel van Opdrachtnemer om de dienst te kunnen uitvoeren worden door Opdrachtgever ter beschikking in bruikleen gesteld, zoals toegangsmiddelen. Personeel van Opdrachtnemer dient zorgvuldig en verantwoord om te gaan met de verstrekte hulpmiddelen.
8.2	Opdrachtnemer draagt zorg dat het Personeel voorzien wordt van audio headsets ten behoeve van het portofoongebruik. Het is niet toegestaan om zonder audio headset te werken. Opdrachtgever gebruikt Motorola MTP 3500 tetra serie portofoons. Opdrachtgever stelt eenmalig 10 audio headsets ter beschikking voor Opdrachtnemer. De overige kosten voor audio headsets zijn gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst voor Opdrachtnemer.
8.3	Opdrachtgever stelt lockers in bruikleen ter beschikking aan Personeel van Opdrachtnemer. Bij in- en uitgave tekent beveiliger.
8.4	Indien nodig stelt Opdrachtgever toegangsmiddelen ter beschikking aan Personeel van Opdrachtnemer. Bij in- en uitgave tekent beveiliger.
8.5	Indien nodig stelt Opdrachtgever digitale (rapportage)systemen ter beschikking aan Personeel van Opdrachtnemer. Het Personeel van Opdrachtnemer dient hier verantwoord mee om te gaan.
8.6	Indien blijkt dat Opdrachtnemer in het kader van de Arbowet andere middelen, procedures of richtlijnen nodig acht dan Opdrachtgever in gebruik heeft, dan overlegt Opdrachtnemer hierover met Opdrachtgever.

9. Werktijden en dagindeling

9.1	Opdrachtgever beschrijft in grote lijnen de werktijden en dagindelingen. Hier kunnen geen rechten aan worden ontleend.
9.2	Werktijden voor reguliere bedrijfsvoeringdiensten: • Maandag tot en met zondag: 09:45 uur tot 18:15 uur.
9.3	Dagindeling reguliere bedrijfsvoeringdiensten: • 09:30 uur - binnenkomst beveiliger en registreren bij portier • 09:30 uur tot 09:45 uur - voorbereiden op dienst, ontvangen hulpmiddelen. • 09:45 uur – briefing. • 09:55 uur – postinspectie. • 10:00 uur - museum geopend, post bemensen. • 10:00 uur tot 18:00 uur - bemensen van verschillende posten. • 18:00 uur tot 18:15 uur - overdracht dienst en debriefing.

	Posten bestaan o.a. uit statische posten bij een (kunst)object, in- en uitgangen en vluchtdeuren. Dynamische posten bestaan uit een of meerdere museumzalen waar gesurveilleerd wordt. Gezien de vertrouwelijkheid van de werkzaamheden, wordt hier verder niet gespecifieerd welke werkzaamheden worden uitgevoerd. Meestentijds bemensen beveiligers posten tussen de 15/30 of 45 minuten en veranderen dan van post. Pauzes etc. conform arbeidstijdenwet.
9.4	Werktijden evenementen: Evenementen kunnen voor, tijdens of na openingstijd van het museum plaatsvinden. Opdrachtnemer dient zorg te dragen dat beveiliger thuis kan geraken na het uitvoeren van de werkzaamheden. Opdrachtnemer beschikt niet over parkeergelegenheid. In de nabije omgeving is er geen gelegenheid tot gratis parkeren van (motor)voertuigen. Voor fietsen (geen brom/snorfietsen) stelt Opdrachtgever een fietsenstalling ter beschikking. Werktijden van evenementen kunnen na 01:00 uur eindigen. Opdrachtgever vraagt ten minste 4 diensturen uit ten behoeve van evenementenbeveiliging.
9.5	Dagindeling evenementen: Werktijden kunnen verschillen, meestentijds zullen de werkzaamheden bestaan uit bemensen van statische of dynamische posten. Bij evenementen met een verhoogd risico kunnen er specifieke beveiligingstaken uitgevoerd worden waaronder visiteren van meegebrachte goederen van leveranciers, bezoekers etc. Personeel van Opdrachtnemer dient in staat te zijn deze werkzaamheden na instructie te kunnen uitvoeren.
9.6	Er kunnen situaties zich voordoen waarbij Opdrachtgever een verzoek bij Opdrachtnemer indient voor het opschalen, afschalen of uitlopen van diensten. Voorbeelden van situaties zijn calamiteiten en acute dreigingen waarbij het bedrijfsproces van Opdrachtgever in het geding komt. Opdrachtgever kan een beroep op Opdrachtnemer doen bij onvoorziene omstandigheden naar redelijkheid en billijkheid. Onvoorzien kan zijn ziekteverzuim, echter ook situaties waarin ad-hoc beveiligingsinzet benodigd is.

10. Planning	
10.1	Opdrachtgever heeft te maken met pieken en dalen rondom de inzet van beveiligingspersoneel. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat zij vaste aanvragen kunnen garanderen en zich maximaal inspannen met afwijkende (ad-hoc) aanvragen. Deze ad-hoc aanvragen kunnen afwijken van het reguliere rooster.
10.2	Opdrachtnemer stemt in met werkwijze zoals hieronder staat beschreven.
10.3	Opdrachtnemer is akkoord dat er sprake is van een structurele uitvraag en een niet structurele uitvraag.
10.4	Iedere maandag vindt er een overleg plaats tussen planner Opdrachtgever en planner Opdrachtnemer. De voorgaande week wordt geëvalueerd en de planning van komende week wordt met elkaar doorgenomen. Dit overleg kan digitaal of telefonisch plaatsvinden.
10.5	De planning van de reguliere bedrijfsvoering en evenementen wordt voor de 1e van iedere maand voor de maand daarop per mail gedeeld.
10.6	De planning wordt middels een aanvraagformulier per mail geplaatst.
10.7	Ad-hoc aanvragen worden telefonisch of per mail aangevraagd. Deze dienen te allen tijde per mail te worden bevestigd.
10.8	Opdrachtnemer draagt zorg voor een goede bereikbaarheid, 24 uur per dag, zeven dagen per week voor de behandeling van aanvragen. Dit kan per mail of telefonisch zijn. Opdrachtgever en Opdrachtnemer zullen beiden een communicatiematrix opstellen.
10.9	Bij aanvragen welke niet structureel zijn draagt Opdrachtnemer zorg voor: • Binnen 12 uur van aanvraag: 1 beveiliger te kunnen leveren; • Binnen 24 uur van aanvraag: 5 beveiligers te kunnen leveren; • Binnen 7 dagen: 6 of meer beveiligers te kunnen leveren.
10.10	Bij ad-hoc aanvragen waarbij een beveiliger van Opdrachtnemer uitvalt draagt Opdrachtnemer zorg voor gelijkwaardige vervanging binnen 4 uur na aanvraag. In geval van vervanging worden de contactgegevens per mail gedeeld.

10.11	Opdrachtnemer levert de Dienstverlening zoals aangevraagd. Opdrachtgever spant zich in om diensten niet korter te laten zijn dan 4 aaneengesloten uren. Opdrachtgever kan dit echter niet garanderen.
10.12	Opdrachtnemer draagt zorg dat inzet van Personeel zowel kwalitatief en kwantitatief geborgd is conform functieprofielen. Dit betekent onder andere dat de aangeboden beveiliger voldoet aan het functieprofiel dat wordt uitgevraagd.
10.13	Opdrachtnemer draagt zorg dat in geval van zeer specifieke ad-hoc situaties contact op leidinggevend niveau plaatsvindt waarbij door Opdrachtgever in samenspraak met Opdrachtnemer besloten kan worden tot inzet van Personeel welke afwijken van eerder beschreven eisen en voorschriften.
10.14	Opdrachtnemer stelt wekelijks op de maandag een planner beschikbaar welke met planner van Opdrachtgever de gewerkte uren etc. controleert.
10.15	Opdrachtgever stuurt op de 1e dag van iedere maand de aanvraag voor de maand daarop. Wanneer de 1e dag van de maand een feest- of weekenddag is, wordt de aanvraag op de eerstvolgende werkdag gestuurd. Bij wijzigingen na publicatie is een verschuivingstoeslag van toepassing. De volgende tijdsvlakken en verschuivingstoeslagen zijn van toepassing: - Aanvraag 28 tot en met 8 dagen van tevoren: 10% toeslag op het geldende tarief. - Aanvraag 7 tot en met 2 dagen van te voren: 20% toeslag op het geldende tarief. - Aanvraag 1 dag van tevoren of op de dag zelf: 40% toeslag op het geldende tarief.
10.16	In het geval van een annulering van een dienst door Opdrachtgever binnen 4 dagen van tevoren, mag de Opdrachtnemer de loonkosten van het geldende uurtarief (dus niet het gehele uurtarief) in rekening brengen aan Opdrachtgever, mits de desbetreffende medewerker in loondienst is van Opdrachtnemer en deze niet op een andere opdracht geplaatst wordt. Het geldt dus niet voor medewerkers van Opdrachtgever die ZZP'er zijn. Wanneer een dienst niet geheel komt te vervallen maar verschoven wordt geldt artikel 10.15.

11. Transitie en implementatie periode	
11.1	De transitie- en implementatieperiode start in ieder geval na gunning van de Raamovereenkomst.
11.2	Eén week na gunning van de Raamovereenkomst deelt Opdrachtnemer zijn implementatieplan met Opdrachtgever. In dit implementatie- en transitieplan zijn minimaal de volgende punten opgenomen: - Implementatieteam (samenstelling, activiteiten en verantwoordelijkheden; - Omvang met (interne en externe) stakeholders; - Aanpak; - Planning met mijlpalen; - Risico's en beheersmaatregelen. Opdrachtgever dient akkoord te gaan met het implementatie- en transitieplan.
11.3	Er is geen sprake van overname Personeel / contractwissel door nieuwe Opdrachtnemer van huidige Opdrachtnemer.
11.4	Om de implementatie in goede banen te leiden stelt Opdrachtnemer één implementatiemanager aan welke verantwoordelijk is voor de gehele implementatie van de Opdracht.
11.5	Deze implementatiemanager is aanspreekpunt voor zowel Opdrachtgever als de latende partij.
11.6	Opdrachtnemer draagt zorg dat de implementatiemanager tijdens de gehele implementatieperiode actief betrokken is bij het proces. Opdrachtnemer draagt zorg voor continuïteit in geval van afwezigheid van leidinggevende op een gelijkwaardig (kennis)niveau.
11.7	Gedurende de implementatieperiode zal frequent overleg plaatsvinden tussen de daartoe aangewezen contactpersonen van Opdrachtgever en Opdrachtnemer.
11.8	Opdrachtnemer draagt zorg dat ten minste 2 weken voor aanvang implementatie Opdrachtgever geïnformeerd wordt over het in te zetten Personeel zoals beschreven bij 2 Eisen Personeel.
11.9	Tijdens de implementatieperiode zorgt Opdrachtnemer in samenwerking met Opdrachtgever dat het Personeel ingewerkt wordt, zodat iedereen per ingang van de overeenkomst inzetbaar is. De inwerkperiode dient derhalve afgerond te zijn vóór 1 maart 2027.

12. Communicatie	
12.1	De communicatielijnen zijn kort en duidelijk waarbij er vanuit zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer vaste contactpersonen zijn. De contactpersonen beheersen de Nederlandse taal.
12.2	De contactpersoon of diens vervanger is gedurende de dienstuitvoering zowel telefonisch als per e-mail bereikbaar.

12.3	Opdrachtnemer en Opdrachtgever dragen zorg dat bij wisselingen van contactpersonen er een tijdige en correcte overdracht is van informatie. De inkoopcoördinator en Hoofd Beveiliging van Opdrachtgever dienen vooraf in kennis gesteld te worden.
12.4	Ten minste één keer per maand vindt een operationeel overleg plaats tussen de operationeel leidinggevende van Opdrachtnemer en Opdrachtgever.
12.5	Ten minste tweewekelijks vindt er overleg plaats tussen de planners van Opdrachtnemer en Opdrachtgever.
12.6	Ten minste één keer per kwartaal vindt er overleg plaats tussen de contractmanager van Opdrachtnemer en Opdrachtgever.
12.7	Ten minste één keer per jaar vindt er een strategisch overleg plaats.
12.8	Opdrachtnemer draagt zorg dat van alle overleggen binnen 5 werkdagen een gespreksverslag / actielijst opgesteld wordt en ter goedkeuring schriftelijk aan Opdrachtgever aangeboden wordt.
12.9	Ten minste de kwartaal- en jaaroverleggen vinden fysiek plaats bij Opdrachtgever. De overleggen tussen planners en operationeel leidinggevenden kunnen waar mogelijk digitaal plaatsvinden, tenzij gezamenlijk iets anders wordt overeengekomen.
12.10	Opdrachtnemer kan de locatie van Opdrachtgever bezoeken indien dat vooraf aangevraagd is bij Opdrachtgever. Bezoeken mogen de bedrijfsvoering niet verstoren een en ander ter beoordeling door de Opdrachtgever.

13. Managementinformatie

13.1	Opdrachtgever heeft Kritische Succes Factoren (KSF) aangegeven. Deze doelstellingen voor de KSF's betreffen: • Kwaliteitsborging; • Team; • Veiligheid en gastvrij. Deze kritische succesfactoren zijn vertaald naar Kritische Prestatie Indicatoren (hierna: KPI's) om de doelstellingen meetbaar te maken. Dit zijn zowel resultaatgerichte- als stuurgerichte KPI's. De KSF en onderliggende KPI's zijn vastgesteld met een bijbehorende norm en weging. De andere normen, meetinstrumenten en frequenties zullen in gezamenlijkheid met Opdrachtnemer worden vastgesteld tijdens de implementatiefase. In sommige gevallen is hier wel al een voorzet voor gedaan. De performance van Opdrachtnemer dient te voldoen aan de vastgestelde targets. Indien Opdrachtnemer de vastgestelde target niet behaald dient Opdrachtnemer binnen één maand een verbetervoorstel in te dienen en binnen drie maanden dient Opdrachtgever een verbetering te zien. Dit zal als agendapunt worden besproken tijdens het volgende tactische overleg. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de percentages van de weging van de KPI's aan te passen. Elk jaar worden de KPI's besproken en worden deze indien nodig bijgesteld. Dit gaat in samenspraak tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Wijzigingen van KPI's mogen alleen als doel hebben om de Dienstverlening te verbeteren. In bijlage S 'KPI-model manbewaking' zijn de KPI's vastgesteld voor deze Raamovereenkomst. In de implementatieperiode van de Raamovereenkomst wordt het KPI-model in samenspraak aangevuld en vastgesteld.
13.2	Opdrachtnemer levert ieder kwartaal digitaal een managementsamenvatting aan bij Opdrachtgever. De samenvatting bevat ten minste de volgende onderdelen. • Specificatie en omzetgegevens van geleverde diensten; • Leverbetrouwbaarheid geleverde Dienstverlening; • Totaal aantal ingezette uren; • Aantal ingezette uren per beveiliger; • Bijzonderheden voor wat betreft dienstuitvoering; • Bijzonderheden voor wat betreft planning; • Bijzonderheden voor wat betreft facturatie; • Lopende zaken; • Overige relevante zaken gelieerd aan Dienstverlening. Indien er ontwikkelingen zijn, levert Opdrachtnemer ook aan: • Communicatie en samenwerking; • Samenvatting samenwerking; • Vooruitblik samenwerking; • Ontwikkelingen branche; • Ontwikkelingen Opdrachtnemer.
13.3	Jaarlijks dient een jaarrapportage door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever aangeleverd te worden. De jaarrapportage wordt twee maanden na afloop van het kalenderjaar verstrekt en bevat een samenvatting van de kwartaalrapportages. Dit dient als input voor het strategisch overleg.
13.4	Alle rapportages zijn helder, eenduidig, bevat geen afkortingen en volledige persoonsnamen van personen. De rapportage geeft een duidelijk beeld van wat er is gebeurd.

14. Financieel	
14.1	Opdrachtgever hanteert een maximaal percentage voor toeslagen conform CAO Particuliere Beveiliging. Deze zijn in de CAO die geldt t/m 26 december 2026 als volgt: Toeslag op uurtarief voor bijzondere uren: - 35%: tussen zaterdag 00.00 uur en zondag 24.00 uur - 20%: maandag tot en met vrijdag tussen 00.00 uur en 07.00 uur - 10%: maandag tot en met vrijdag tussen 18.00 uur en 24.00 uur - 100%: op oudejaarsdag na 16.00 uur Toeslag op uurtarief voor feestdagen: - 50% op je basisuurloon op de feestdagen die zijn gespecifieerd in de CAO. Wanneer dit bij een nieuwe CAO wijzigt, zullen ook de toeslagen voor bijzondere uren en feestdagen wijzigen conform de nieuwe CAO.
14.2	De Dienstverlening wordt verricht tegen de uurtarieven, zoals opgegeven door Opdrachtnemer in het Prijzenblad.
14.3	Facturen worden maandelijks achteraf en gespecifieerd gestuurd.
14.4	Opdrachtnemer dient de uurtarieven van de gemaakte diensten op de specificatie te vermelden.
14.5	Opdrachtnemer beschikt over een G-rekening. Van de betaling van de factuur geschiedt 60% op de reguliere betaalrekening en 40% op de G-rekening.
14.6	Opdrachtgever hanteert een betalingstermijn van 30 dagen na factuurdatum, mits de factuur onbetwist is. De factuur dient in PDF format per e-mail verzonden te worden naar: crediteur@stedelijk.nl Voor de overige factuureisen wordt verwezen naar bijlage Q: Facturatieproces Stedelijk Museum Amsterdam.

15. Juridisch	
15.1	Voor alle genoemde zaken in dit Programma van eisen en de te leveren Dienstverlening wordt gesteld dat Opdrachtnemer voldoet aan alle vigerende en relevante wet- en regelgeving.
15.2	Opdrachtnemer handelt (aantoonbaar) conform Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) en aanverwante wet- en regelgeving. Er dient een verwerkersovereenkomst getekend te worden in de implementatiefase welke is toegevoegd in bijlage R.
15.3	Zowel tijdens als na beëindiging van de Overeenkomst heeft Opdrachtnemer de verplichting tot volstrekte geheimhouding omtrent de bedrijfsvoering van het Stedelijk in de ruimste zin van het woord en draagt hij ervoor zorg dat ook zijn Personeel, onderaannemers, (toe)leveranciers zich aan deze verplichting zullen houden.
15.4	Als er een verschil blijkt te zijn tussen de eisen in het Programma van eisen en de (genoemde) vigerende (Nederlandse) wet- en regelgeving, normeringen of andere documenten waarnaar wordt verwezen in de aanbestedingsstukken, dan prevaleert de strengste variant.
15.5	Opdrachtnemer hanteert een vaste klachtenprocedure ter behandeling van klachten van Opdrachtgever. Er is sprake van een klacht indien deze schriftelijk, per mail of per brief is ingediend. Opdrachtnemer draagt zorg dat van iedere klacht binnen drie Werkdagen een ontvangstbevestiging wordt verzonden. En binnen 7 Werkdagen dient de klacht schriftelijk beantwoord te worden. Indien de afhandeling van een klacht, vanwege nader onderzoek, niet binnen deze termijn kan plaatsvinden, wordt in de beantwoording de uiterste termijn van afhandeling genoemd.